

Jacynthe Dupras



Le client mécontent ou en colère : l'art de bien réagir

OBJECTIFS

À la suite de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Expliquer certains enjeux à la base des sentiments d'insatisfaction, de frustration ou de colère des clients
- Identifier des stratégies, bonnes ou fautes, susceptibles de « jeter de l'eau ou de l'huile sur le feu » en présence de mécontentement ou de colère
- Utiliser une démarche systématique en six étapes visant à désamorcer efficacement ces situations problématiques en vue de préserver l'harmonie relationnelle, la qualité de l'expérience client et le lien d'affaires

MISE EN CONTEXTE

Il va sans dire que les relations humaines sont parfois hautement complexes. Toute interaction interpersonnelle implique un potentiel de difficulté relationnelle, peu importe le contexte. Dans bien des entreprises, il arrive que des clients voient leur expérience abîmée par des contrariétés ou des irritants petits et grands (attente, coûts élevés, produit manquant, attitude déplorable du personnel, etc.). Certaines situations peuvent susciter chez des clients de l'insatisfaction, de la frustration et, dans certains cas, la colère. Une saine gestion du mécontentement et de la colère fait appel à des compétences relationnelles et communicationnelles dont il est bien de prendre conscience lorsqu'on travaille en service à la clientèle. En effet, la personne se trouvant en face du client lors d'une telle situation peut s'employer à la désamorcer ou, au contraire, y contribuer par des comportements maladroits, très souvent inconscients. Cette présentation vise à offrir aux participants des outils leur permettant de réagir au mieux lors de ces situations, afin de ramener l'harmonie et d'assurer la satisfaction du client.



Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.

jacynthedupras.com
819 345-6035